

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023

Formato RLFT05 acta de evento

LUGAR:	Hotel Mocawa en el Municipio de Armenia (Quindío)
FECHA:	18/09/2025 – 8:00 p.m. a 1:00 pm.
NOMBRE DEL EVENTO:	Jornada de atención al Usuario
MODALIDAD:	Presencial

PROPÓSITO DEL EVENTO: Establecer un espacio de interacción entre los Lideres

Mediante esta estrategia que se adelanta de manera presencial en los municipios de Colombia, se crean espacios de interacción entre los usuarios del SGSSS y las entidades que cumplen funciones de aseguramiento en salud a lo largo del territorio nacional, con el objetivo de eliminar las barreras en la prestación de los servicios de salud para garantizar el acceso oportuno a este derecho fundamental.

Las Jornadas de Atención al Usuario constituyen uno de los escenarios diseñados por la Supersalud para garantizar los derechos en salud, así como fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y promover el control social en salud.

DESARROLLO DEL EVENTO:

Para el desarrollo de la Actividad Jornada de Atención en Salud, programada para el jueves 19 de septiembre de 2025, en las instalaciones del Hotel Macawa en el Municipio de Armenia en el Departamento del Quindio, previamente se solicitó el acompañamiento de la Directora de la Regional Andina, la secretaria de Salud Departamental, Secretaria de Salud Municipal mediante, comunicación escrita

Hicieron presencia a la actividad 233 personas del municipio de los cuales 173 son mujeres y 60 hombres. Se recibieron 728 reclamaciones de las cuales 699 corresponden a peticiones gestionadas y 29 pendientes en proceso.

A las 200 p.m., una vez se verificaron con antelación las condiciones logísticas y operativas del lugar para el adecuado desarrollo de la actividad, organizar sillas y mesas de acuerdo con distribución de jornada (stand de servicios), instalación de habladores.

Se realizo asignación de roles a asignados en reunión de coordinación y distribución.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023

Se dio apertura a la Jornada de atención al Usuario.

Se realizó presentación del grupo interno de trabajo, los servidores Sandra Piedad Cáceres Jiménez, del Nivel Central y Margarita Escudero de la Regional Andina.

Se realizó confirmación de asistencia de EAPB convocadas a la Jornada de Atención al Usuario.

Se dio saludo a los asistentes y se procedió a dar instrucciones de la metodología para realizar la Jornada de la siguiente manera:

Antes de dar ingreso a los usuarios se indicó a las EAPB el objetivo y Metodología de la jornada (recepción y cierre de casos en la jornada)

Se informó que deben diligenciar el formato Documento de trabajo atención EPS y que se va a ir haciendo seguimiento de parte de los funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud y que deben entregar las planillas para el cierre.

Lineamiento para diligenciamiento de formatos:

Formato listado de asistencia DEFT18

Formato reclamos en salud RLFT06

Formato encuesta de eventos RLFT 04

Documento de trabajo atención EPS

A continuación, se describe el detalle de PQRS por EAPB y la gestión realizada durante la jornada:

Fuente: Propia de SNS

ENTIDADES	ENTIDAD	PETICIONES GESTIONADAS	PETICIONES EN PROCESO	TOTAL DE RECLAMACIONES
NUEVA EPS	NUEVA EPS	463	19	482
	IDIME	12	0	12
	COLSUBSIDIO	47	0	47
	SAGRADA FAMILIA	41	2	43
	FUNDACION ALMA	11	0	11
	SPOR MEDICAL	5	0	5
	NEUROCONEXION	5	0	5
	HPTAL MISERICORDIA	0	0	0
POLICIA		4	0	4
MILITAR		0	0	0
		56	1	57
ASMED SALUD	DISTRIMEDV			
		6		6
SANTAS	CLINICA CENTRAL	2	0	2
FAMISANAR		1	3	4
FOMAG		10	0	10
SALUD TOTAL		5	1	6
SURA		21	0	21
	CLINICA CENTRAL	4	0	4
SOS		6	3	9

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023

Total, de Reclamaciones en la Jornada de atención al usuario: 728

Total, de Reclamaciones gestionadas en la Jornada de atención al usuario: 728

Total, de Reclamaciones pendientes de cerrar 29

Porcentaje de Efectividad de la Jornada de Atención en Salud en el municipio de Armenia: 96,02 %

Total, de reclamaciones en la Jornada de atención al usuario:728

El 70% de las reclamaciones corresponde a falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

El 20% Falta de oportunidad de citas especializadas: cirugía hepatobiliar, otorrinolaringología

El 10% Falta de oportunidad en agendamiento de procedimientos

Registro Fotografico

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023



	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023

